后疫情时代重大突发公共卫生事件信息公开质量影响因素分析*
——立足公众视角

■ 肖诗依 文庭孝
中南大学生命科学学院生物医学信息学系 长沙 410013

摘 要：[目的/意义]信息公开透明是应对信息疫情最有效的方法，质量是其生命线，以新冠肺炎疫情应对过程中信息公开质量成效检视为起点，探究重大突发公共卫生事件信息公开质量的影响因素，为提高重大突发公共卫生事件信息公开质量提供参考。[方法/过程]立足用户体验，通过半结构化访谈收集原始资料，以信息生态、危机管理理论为基础，运用探索性质性研究方法对公众视角下后疫情时代重大突发公共卫生事件信息公开质量影响因素进行关系梳理，并构建理论模型。[结果/结论]阐明后疫情时代公开主体、信息本身、信息技术和环境4个维度的核心因素对重大突发公共卫生事件信息公开质量的影响及作用机制，指出事前公开信息的安抚性、事中相关专业知识的故事性、事后的信息总结性、运用信息技术提升信息公开内容的知识含量和公开方式的智能化等是后疫情时代重大突发公共卫生事件信息公开质量的特有要素，以期为重大突发公共卫生事件提升信息公开质量提供理论和实践指导。

关键词：后疫情时代 重大突发公共卫生事件 扎根理论 影响因素
分类号：G250
DOI：10.13266/j.issn.0252-3116.2021.23.005

1 引言

重大突发公共卫生事件一旦爆发，对社会迅速产生巨大的冲击力和震撼力，迅速成为社会舆论关注的热点和焦点，同时社会公众对事件真相、应急处置、应对实效等信息需求迫切。2020年2月23日，习近平总书记在统筹推进新型冠状病毒肺炎（COVID-19，以下简称"新冠肺炎"）疫情防控和经济社会发展工作部署会议上强调，要适应公众获取信息渠道的变化，加快提升主流媒体网上传播能力。新冠肺炎给重大突发公共卫生事件信息公开质量提升带来了机遇和挑战，当前信息公开的理念、体系和能力在应急状态下被迫迅速调整提升，取得了应有的成效。但是目前的信息公开体系难以回应当前巨变之下的公众需求，需构建完善的信息公开体系。后疫情时代即将到来，需要破解后疫情时代的这一系列难题[1]。因此，以信息公开质量在此次疫情中的应对成效检视为起点，深入探究后疫情时代重大突发公共卫生事件信息公开质量的影响因素十分重要。

2 相关研究

2.1 重大突发事件信息公开研究

目前，学界从原则、特点、政媒关系、公众需求、案例和实践策略等方面对重大突发事件信息公开进行了研究。袁维海[2]提出应急信息公开是政府的职责，必须坚持依法公开、准确发布、及时传播和适时反馈的原则。贺军等[3]发现突发事件中政府信息公开具有及时性、主动性、权威性、充分性以及引导性等特点。T. A. Maxwell[4]、王移霖等[5]分别指出在危机事件中，媒体、政府和公众要形成相互影响的三角互动模式。韩玮等[6]认为基本型需求、期望型需求、魅力型需求和无差异型需求是公众在突发公共卫生事件中的信息公开需求。涂晓芳等[7]以新型肺炎疫情为案例，通过分析疫情期间政府应对重大突发公共卫生事件的特点，提出了加强政府应对信息传导的策略。

* 本文系国家社会科学基金重大招标项目"基于大数据的科教评价信息云平台构建和智能服务研究"（项目编号：19ZDA348）研究成果之一。
作者简介：肖诗依，硕士研究生；文庭孝，教授，博士，博士生导师，通讯作者，E-mail：wtxsomebody@163.com。
收稿日期：2021-05-18 修回日期：2021-08-26 本文起止页码：41-49 本文责任编辑：王传清

2.2 信息公开质量及影响因素研究

朱晓峰等[8]认为信息公开质量的影响因素包括公开质量(范围、时间、费用任务)与信息质量(内容任务)。莫祖英等[9]认为信息公开质量的影响因素包括政府和用户两个维度,政府维度包括公开范围、公开方式和公开效率,用户维度包括及时性、准确性、一致性、完成性、有序性、可靠性。S. S. Daves 等[10]认为组织能力、数据特征、用户等是信息公开质量需考虑的维度。美国的《信息质量法》将政府信息质量界定为效用性、客观性和完整性。唐琼等[11]认为我国政府信息质量标准主要包括时效性、准确性、完整性、效用性、可获得性。王云娣[12]认为及时性、全面性、准确性、便捷性、安全性问题是影响政府信息质量的主要因素。M. Riesener 等[13]基于 LDA 算法识别出影响突发事件信息质量的 6 个维度,即及时性、可靠性、可信性、可解释性、可操作性和全面性。徐文强等[14]认为大数据环境下应急信息质量的影响因素包括准确性、及时性、适用性、一致性、可解释性、有效性等维度。

综上所述,当前学者们从理论和实践两方面对重大突发公共卫生事件信息公开及质量影响因素进行了有益的探讨。之前我国信息公开中信息发布存在相关问题,但其严重程度并未完全暴露。而突发的新冠肺炎疫情初期却彻底暴露了信息公开质量的严重不足,公众的信息公开需求缺口放大,此次疫情的爆发对信息公开工作质量的认知模式带来了极大的冲击和影响,在固有问题和疫情后的新形势下如何界定重大突发公共卫生事件信息公开质量成为当前社会所关注的一个热点问题。因此,本文通过构建重大突发公共卫生事件信息公开质量影响因素模型,以探索后疫情时代重大突发公共卫生事件信息公开质量的影响因素及其之间的关联,以期为重大突发公共卫生事件的信息公开提供理论和实践指导。

3 概念界定和理论基础

3.1 立足公众视角的重大突发公共卫生事件信息公开质量

莫祖英等[15]认为政府信息公开质量的内涵包括政府信息公开的信息质量与政府信息的公开质量两个方面,既相互关联又存在区分;还将立足公众视角的信息公开质量定义为“能够满足或超出公众期望且满足公众的政府信息需求”。李函珂等[16]选取“客观性”“规范性”“便民性”作为政府信息公开质量的主要度量维度,同时指出信息公开质量对于信息接收者来说,要求信息公开必须是服务用户本身的,体现回应性信息才有接收效率[17]。结合以上分析,本文立足公众视角将重大突发公共卫生事件信息公开质量定义为重大突发公开卫生事件中信息公开能够满足或超出公众期望且满足公众有效地预防、处理和消弭危机的政府信息需求的程度。

3.2 理论基础

现有信息公开质量影响因素的研究多基于公开质量和信息质量本身两个维度,没有考虑到重大突发公共卫生事件的信息生态、危机管理和用户体验特征。信息生态理论将信息处理过程看成是一个信息生态系统,阐述了信息的产生、组织和利用,该理论为构建重大突发公共卫生事件信息公开质量影响因素模型提供了依据,但该理论未能充分考虑重大突发公共卫生事件不同事态下(危机的事前、事中和事后控制)公众对信息公开的需求差异,也未能充分考虑对于公众来说信息公开质量是以用户为中心的。基于此,本文引入信息生态(将信息处理过程看成是一个信息生态系统)、危机管理理论(危机的事前、事中和事后控制)、用户体验理论(用户自身感受到的需求满足程度),深入探索重大突发公共卫生事件信息公开影响因素及其之间相互关系,并构建质量影响因素模型。

3.2.1 信息生态理论

信息生态理论[18]是一种观察、分析和处理组织内和组织间信息产生、组织和利用的方法论。信息生态系统由信息人、信息本身、信息环境、信息技术等因素共同构成。信息人是主体,重大突发公共卫生事件信息公开的信息人为信息公开主体——负责信息公开的各级政府部门以及信息公开服务对象(公民、法人和其他组织),本文信息公开的服务对象特指公众;信息本身是重大突发公共卫生事件中政府需主动公开或依申请公开的信息内容;信息环境是重大突发公共卫生事件信息公开所处的环境与场所;信息技术是信息组织和传播的载体;此外还包括信息人所产生的信息行为以及信息人与其他要素间的作用关系[19]。

3.2.2 危机管理理论

危机管理包括对危机的事前、事中、事后不同发展阶段,采取一系列的控制行动,以有效地预防、处理和消弭危机[20]。任何由重大突发公共卫生事件导致的公共危机同时也是一种信息危机(information crisis),甚至是“信息疫情”(infodemic),信息公开是应对信息危机和公共危机最有效的方法。重大突发公共卫生事件的信息公开,事前应更关注信息公开对于事件发生

的预测、预防和预警，事中应更关注信息公开对于事件处理的效率和效果，事后应更关注信息公开对于事件应对的结果分析和经验总结。

3.2.3 用户体验理论

用户体验指人和产品交互时产生的不同的体验，包括用户所感觉到的需求被满足的程度、用户赋予产品的意义，以及在此过程中产生的感觉与情感[21]。用户体验包括合意性、可靠性、可用性、泛在性、引导性及交互性等要素[22]，将直接影响公众对重大突发公共卫生事件信息公开的满意程度。突发性新冠肺炎疫情改变了公众对信息公开质量的认知，后疫情时代界定重大突发公共卫生事件信息公开质量更需要从用户体验角度把握信息公开的质量要素。

4 后疫情时代重大突发公共卫生事件信息公开质量影响因素的研究设计

4.1 研究方法

本文旨在从公众视角深入剖析后疫情时代突发公共卫生事件信息公开质量影响因素及其相互关系，既是对公共危机信息管理补充与完善，也是对后疫情时代重大突发公共卫生事件信息质量影响因素模型的初步构建。而扎根理论是一种探索性的质性研究方法，通过对原始资料进行收集从而找到与之相应的联系，并逐步编码从概念上扩展理论框架，对还没有形成较为成熟的变量范畴、测量量表和理论假设的社会现象具有较好的适应性[23]。因此，可以基于扎根理论探究公众视角下后疫情时代突发公共卫生事件信息公开质量影响因素及其相互关系。

4.2 数据收集

扎根理论要求对具有代表性的社会公众进行半结构化的深入访谈，研究者通过交谈了解公众对重大突发公共卫生事件信息公开质量现状的看法与感受，大概持续45分钟，研究哪些因素影响信息公开质量，然后将资料收集整理后通过扎根理论构建反映现实生活的社会理论。本文的访谈提纲是在相关文献的基础上确定并在访谈过程中根据受访者的访谈效果进行及时调整，根据受访者访谈内容再进一步深入访谈。访谈提纲见表1。

表1 访谈提纲

序号	内容
1	受访者是否对重大突发公共卫生事件信息公开质量感到满意，可用性、合意性、引导性、可靠性、泛在性及交互性等方面的体验
2	请问您认为重大突发公共卫生事件信息公开在哪些方面做得好，哪些方面做得不好
3	请问您认为重大突发公共卫生事件信息公开质量做得好与不好的原因分别是什么
4	请问您对重大突发公共卫生事件信息公开质量有哪些建议

因本文的研究问题具有一定专业性，所以在进行半结构化访谈时选择了具有一定知识素养的中青年人员作为受访者。本文选取30位受访者进行了访谈，其中包括2020年武汉发生新冠疫情时的当事人和志愿者，他们对此次新冠疫情中信息公开质量有更切身地体会。访谈围绕“重大突发公共卫生事件信息公开质量影响因素”这一主题进行，根据理论饱和度原则，在对受访者访谈的内容进行分析后再继续深度访谈。从受访者所说的词语和句子中，得出一些关于信息公开质量要素的观点，通过收集的数据考虑其中的因果关系、上下文条件和介入条件。最后，在要素中得出了开放性编码36个，主轴性编码11个及选择性编码4个。随机选择其中10位受访者的访谈数据作为理论饱和性验证。30位受访者的基本资料如表2所示：

表2 受访者基本情况

项目	类别	样本数/位	占比/%
性别	男	11	37
	女	19	63
年龄	18岁以下	0	0
	18－27岁	23	77
	28－37岁	2	7
	38－48岁	2	7
	48岁以上	3	10
职业	学生	16	53
	公司职员	8	27
	公务员	3	10
	教师	2	7
	自由职业者	1	3
学历	大专及以下	5	17
	本科	5	17
	硕士及以上	20	66

4.3 信息公开质量影响因素抽取

4.3.1 开放性编码

开放性编码是使用扎根理论进行研究的第一步，要求研究者抛开个人偏见，对收集到的资料按照其原本的状态进行分析。开放性编码是一个把收集资料全部“混合”“打乱”并重新组合、赋予概念的过程，通过开放性编码得出36个初始概念和若干范畴，具体如表3所示：

表 3 开放性编码

范畴	初始概念	原始资料语句
政府公开行为（事前）	主动公开	A01：在事件已经发生后，还在对事件进行隐瞒，甚至在当时一些专家说新冠肺炎不人传人；A02：一下子说部分人传人，一下子说不会人传人，没有如实公开信息，会误导我们，让我对后期政府公开的信息抱有怀疑
	疫情示警	A14：绿、黄、红码制度警示疫情的传播范围和程度
政府公开行为（事中）	隐私保护	A13：每次公布的信息公布的太多就有相关人会被人肉出相关个人具体信息，可能遭遇网暴 A15：政府信息公开的工作人员，有没有较好的职业道德对信息进行保密，否则信息一开始就有泄漏的风险
	流程管控	A10：在应对新冠初期没有一套完整的流程，各省的操作没有统一，什么时候该干什么都不统一，后期有完整的应对方案
	舆论引导	A05：我觉得整个疫情期间舆论压力非常大，每天起来面对各种各样的舆论，非常容易造成恐慌
	谣言管控	A11：在疫情期间各种相关的谣言非常多，不知道真假，有时官方辟谣很慢
	公开责任落实	A06、A09：每天都有疫情信息更新、提醒，公众可以及时做好防范
人员特征	职业技能	A20：从事政府信息工作的工作人员，专业技能怎么样，专业性强不强也会影响信息质量
	工作态度	A07：感觉有时候基层的工作不到位，就比如说居家隔离管控不严格，有点形式主义
	负责人自由裁量	A07：我怀疑主要负责人为了逃避责任可能会对信息进行瞒报，以为自己可以解决
	人员倦怠	A02：长期的紧张之后，工作人员有点漫不经心了
信息（事前）	信息预见性	A04：疾控中心像地震预报一样，公开信息，我们对重大疫情心理和行为上有所准备
	信息安抚性	A01：发布的疫情信息、政府应对准备信息可以安抚人们躁动的情绪
信息（事中）	信息完整性	A21：每天从电视、电脑、手机上看到的信息太多了，也不知道他们的来源是什么，也没有告知；A17：很多信息感觉只看到一次没有后续报道了，按理说应该是有后续信息的
	专业知识故事性	A18：疫情及防控专业性高，上海疾控中心将流行病调查像侦探故事一样讲出来，越复杂越引人入胜，人们对疫情的认识越深入
	信息及时性	A11：有的时候我看见的最新公布的消息是几天前的，我比较希望信息能够及时公开，疫情变化太快了
	信息引导性	A17：进行相应正面客观公正的宣传、心理疏导和缓解社会情绪
	信息组织性	A21：我觉得可以做个分类板块，方便人们回溯历史信息和整合自己接收的信息
	信息修复性	A30：我每天收到各种各样的信息都有，不知道什么是真的什么是谣言，政府要快速辟谣
信息（事后）	信息总结性	A02：疫情期间还是希望有帮助人们梳理疫情和疫情应对知识的信息，可以缓解一定的焦虑
信息技术（事前）	信息预测	A27：现在信息技术这么发达，是不是可以运用已有信息技术预测疫情的发生、范围、程度
信息技术（事中）	信息挖掘	A20：可以运用信息挖掘提供疫情知识，发布给公众，引导政府、公众应对
	精准信息服务	A27：信息能否精准及时地传送给需要的人，而不是无用传送
信息技术（事后）	信息统计	A03：可以对疫情期间信息进行总结、统计
	信息监测	A24：我觉得运用信息技术对各类重大疫情进行监测，重点区域、重点时间节点进行通报
公开方式	公开形式	A09：公开的信息全是文字，看多了容易迷糊，有时还不够清晰，没有表格，不能一目了然
	公开时机	A23：就是一开始公布的不及时，我们知道的太晚了，没有买到口罩，封城也是 A10：现在的应对措施比疫情刚开始的时候要好很多，有时流调出来需要很长的时间
	公开渠道	A10：好像目前信息像流调信息基本上都是微博公布，每日疫情通过小程序公布多，老年人基本都看不到，还是要多通过社区公布 A28：有时候虽然官方的信息早就公布了，但是一些官方公众号或者微博账号没有及时更新也会影响
政策法规	权责不明	A21：每次公开的信息都没写最终责任人，就算信息真的出了问题也不知道找谁
	责任保障	A29：现在好像没有很多依据对政府信息公开进行管理
监督体系	政府自我监督	A28：政府需要自己对自己的信息进行监督，来保证信息质量
	公众监督	A29：我们其实也可以参与对政府信息公开质量的评价，来告诉政府我们对公开的信息是否满意
	监管力度	A03：我感觉国家对于信息公开的监管力度不到位导致政府信息管理部门有松懈、形式主义
舆论压力	国外舆论	A25：每天在热搜都可以看到很多国外关于国内不好的舆论，抹黑国家
	国内舆论	A05：因为我们非常关心这件事情，大家每天的日常生活也会聊这些事情，会造成一定舆论压力
区域差异	公开地区	A08：疫情期间通化这边公布流调很明显慢于大城市上海等，要等好几天

注：A ** 表示第 ** 个受访者回答的原始语句

4.3.2 主轴性编码

主轴性编码又称为轴心编码，主要通过公众如何看待信息公开质量影响因素并考虑他们的观点，在每组开放代码之间找到一个共同的概念，以提取主轴代码。通过研究发现不同概念之间的相互关系和自身逻辑次序，本研究主要基于信息生态理论，根据不同初始

范畴相互之间的关系和逻辑次序得出4个主范畴，分别是公开主体、公开信息、信息技术和社会环境，具体内容如表4所示：

表4　主轴性编码

主范畴	范畴	范畴内涵
公开主体	政府公开行为(事前、事中)	公众对重大突发公共卫生事件事前和事后信息公开主体要求不一样，事前要求政府主动公开和疫情警示，事中要求政府能在信息公开的同时对舆论引导、谣言管控、隐私保护等进行有效地管理，提高政府信息公开质量
	人员特征	信息公开工作人员负责人的自由裁量权，工作人员的疲倦、职业技能影响信息公开质量
	公开方式	公开的信息是否多样化、是否及时、渠道是否多样和恰当
信息本身	信息(事前)	公开的信息是否具有预见性和安抚性
	信息(事中)	公开的信息是否具有完整性、及时性、引导性、组织性、修复性、专科知识故事性
	信息(事后)	公开的信息是否具有总结性
信息技术	信息技术(事前、事中、事后)	充分运用数据挖掘、人工智能、大数据技术对重大突发公共卫生事件信息进行挖掘、分析、推送，帮助重大突发公共卫生事件提高事前信息预测、事中精准服务、事后统计分析质量
社会环境	政策法规	国家根据政府信息公开出台相应的政策法规，保障公众在政府信息公开上的权益
	监督体系	政府信息公开在进行过程中受到政府本身和公众的监督，对政府公开的信息进行改善
	舆论压力	与政府信息公开相关的舆论环境同时影响政府信息公开和公众对政府信息公开的感受
	区域差异	发达与欠发达地区的信息公开存在差异

4.3.3　选择性编码

选择性编码又称为核心编码，是对主轴编码后形成的概念进行加工提炼、归纳总结从而得出更具有总结性的核心范畴，是对先前过程和类别使用的抽象描述，根据理论模型系统地识别选择性代码。本文对4个主范畴进行进一步梳理，发现公开主体、信息本身、信息技术及社会环境对重大突发公共卫生事件信息公开质量都有显著影响，同时信息技术、社会环境通过对公开主体、公开信息的影响，进而引发对信息公开质量的影响，如表5所示：

表5　主范畴的典型关系结构

典型关系	关系性质	关系结构定义
公开主体→信息公开质量	因果关系	信息公开的主体——政府，其通过事前、事中、事后重心不同的管理机制、公开方式以及人员状态对信息公开质量产生直接影响
信息本身→信息公开质量	因果关系	事前、事中、事后不同侧重的公开的信息都会对信息公开质量直接产生影响
社会环境→信息公开质量	因果关系	目前的监督体系、政策法规及舆论环境、区域差异都会影响信息公开质量
信息技术→信息公开质量	因果关系	现代信息技术、对信息进行保护及专业人员的专业技术和职业道德都会影响信息公开质量
信息技术→公开信息	中介关系	对信息技术进行深度应用会影响到信息本身的质量，从而影响信息公开质量
社会环境→公开主体	中介关系	社会的舆论压力、监督体系、政策法规和地区差异会对公开主体产生影响，从而影响信息公开质量
社会环境→信息本身	中介关系	社会的舆论压力、监督体系、政策法规和地区差异会对公开信息产生影响，从而影响信息公开质量
信息技术→公开主体	中介关系	目前的信息技术可以影响公开主体对信息的收集和处理，从而影响政府信息公开质量

基于以上编码分析，公众视角下后疫情时代重大突发公共卫生事件信息公开影响因素的理论模型见图1。

4.3.4　饱和度检验

由另外的研究人员对随机选择的10名受访者的原始访谈资料进行饱和度检测，新的编码未超过公众视角下后疫情时代重大突发公共卫生事件信息公开影响因素的4大主范畴，未遗漏重要概念、范畴和关系，表明该理论模型已经达到饱和。

5　后疫情时代重大突发公共卫生事件信息公开质量影响因素模型阐释

5.1　公开主体对信息公开质量的影响

在后疫情时代重大突发公共卫生事件信息公开的过程中，公开主体的公开行为、公开方式、人员特征等各个环节都可能会影响信息公开质量。

5.1.1　公开行为

能否遵循危机管理理论，侧重事前、事中、事后不同的关注点直接影响信息公开质量。事前的主动公开

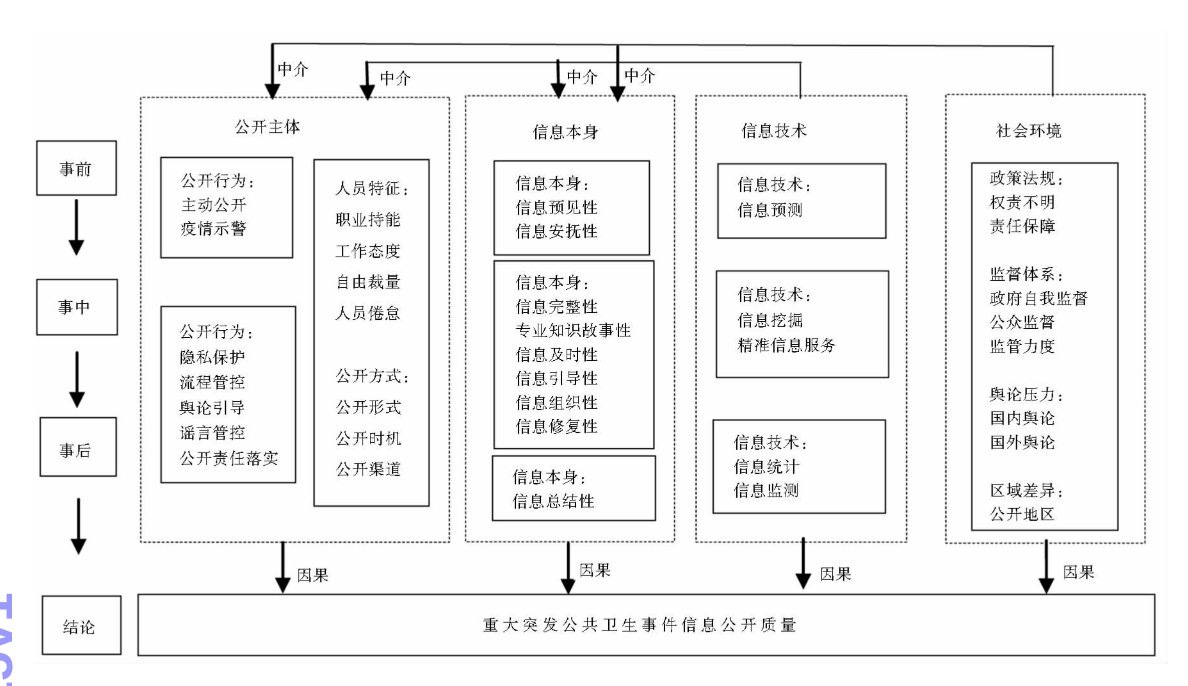


图 1 公众视角下后疫情时代重大突发公共卫生事件信息公开影响因素模型

和示警，如有被访者认为新冠肺炎爆发之初，有关部门没能及时主动公开相关信息和示警，造成政府和公众对其不够重视，严重影响信息公开质量。事中的舆论和谣言的有效引导和管控，对隐私的保护，规范的信息公开应对流程，有利于规范和引导各方面如何应对事件的发生，是信息公开价值的体现。

5.1.2 公开方式

信息公开的形式、时机和渠道选择直接影响信息公开质量。为了提高公开信息的可读性，公开信息的形式应该多样化，图文并茂，视频音频并举，不要仅限于文字形式。重大突发公共卫生事件信息不同于一般信息，重大传染病信息也不同于一般其他疾病信息，其发布对社会产生重要影响，政府部门对其采取慎重的态度。此外，重大突发公共卫生事件信息形成是一个复杂的过程，除了疫情事件本身的发展具有过程性外，公众对其的认识也是一个过程，这个过程的长短决定了政府突发重大公共卫生事件信息发布的时机，如有被访者认为有时流调出来需要很长的时间。公开的信息应该及时，疫情期间公众可以随时获取动态的、智能化的、及时的公开信息，有些公开信息一旦没有在其时效期间公布，就会变成无效信息，如有被访者认为“武汉封城”消息公开时，人们没有时间准备，措施不及。公开的渠道应该将新媒体渠道和传统渠道相结合，既关注微博、微信、小程序渠道满足智能化信息需求，也应通过社区宣传等方式满足老人获取信息需求。

5.1.3 人员特征

人员特征是从事信息公开相关工作的基层政府工作人员的工作特征，相关工作人员的工作态度、职业技能，相关领导的自由裁量权，长期紧张工作之后产生的倦怠直接影响信息公开质量，如有被访者认为有工作人员将患者个人身份信息不加隐藏发布，通过反复转发，让患者受到严重困扰，信息披露失当。有些基层负责人可能为了逃避责任对信息进行瞒报、少报或漏报，导致信息披露不全。

5.2 信息本身对信息公开质量的影响

信息本身就是信息公开质量的核心内涵，没有信息本身就不会有信息公开质量，所以信息是信息公开质量的源头。面对重大突发公共卫生事件，人们需要通过信息公开找到值得信任的资源及其所需要的可靠指导。侧重事前、事中、事后不同的关注点的信息本身直接影响信息公开质量。

5.2.1 事前信息的预见性与安抚性

事件处于刚刚开始爆发的阶段，具有预见性和安抚性的公开信息，才是高质量的信息，才能有效引导疫情应对，减少疫情一开始的忙乱和各类谣言蔓延，疏导群体极化和社会失衡心态。

5.2.2 事中信息的完整性、及时性、引导性、修复性和专业知识故事性等

具有完整性、及时性、引导性的信息才能正确引导应对部门和公众有效应对疫情，同时来源完整性的公

开信息既是权威性的保证，也是杜绝谣言的有效途径。尤其是以故事化的形式将晦涩难懂的疫情应对专业知识进行公开，达到引人入胜、通俗易懂的效果，对提高民众的疫情应对专业知识非常有效，如有被访者提到疾控中心的流行病调查像侦探片一样有趣，自己知道怎么样预防了。

5.2.3 事后信息的总结性

事后信息总结性是高质量信息公开的补充，对疫情的总结梳理，形成一套规范和完整的同类型突发公共卫生事件的应对预案和程序，能有效提高民众应对疫情的知识水平。

5.3 信息技术对信息公开质量的影响

信息技术贯穿整个信息公开过程，无论是获取信息、组织信息还是公开信息都离不开信息技术。既要保障全过程的信息安全，阻止黑客等对信息进行恶意篡改，防止公众接收到错误信息；也要保证密切接触者隐私的同时对相关信息进行公开，还要防止网络上对密切接触者的人肉和网络暴力；更要保障信息进行精准投送和及时投送。在后疫情时代重大突发公共卫生事件信息公开中，新兴技术，如智能分析、大数据分析等运用显得尤其重要。

5.3.1 事前信息技术的预测分析

精准的事前预测信息公布是有效引导突发公共卫生事件应对的前提，运用信息技术综合事前各类数据进行精准预测，为人们提供各类预案，有被访者认为2021年全球新冠肺炎大流行期间，经过各个方面的努力我国新冠肺炎被有效控制，1月底上海发生了新增本地确诊病例，通过信息技术的精准预测，进行精准防疫，及时的信息公开，并没有引起全国大范围的恐慌，并且其应对方案在后期别的地区得到了推广。

5.3.2 事中信息技术的挖掘和精准服务

运用信息技术进行精准投送和及时投送可以有效提升重大突发公共卫生信息公开质量，如有被访者提到2021年全球新冠肺炎大流行期间，对国内零星发生的本地确诊病例，通过信息技术，定位寻找密切接触者，及时公布进行防范，对疫情的传播进行了有效地控制。

5.3.3 事后信息技术的统计与监测

运用信息技术对疫情期间的信息进行总结归纳，形成应对方案，以备不时之需；运用信息技术对重点区域、重点事件节点可能发生的重大疫情进行监测，及时捕捉相关信息，对其加以预防，有被访者指出红、黄、绿码等健康码的运用，对防范新冠肺炎特别有效。

5.4 社会环境对信息公开质量的影响

从社会环境来看，信息公开质量的发展与社会环境息息相关，监督体系、政策法规及舆论压力和区域差异等都会对信息公开质量产生重要影响。

5.4.1 政策法规

相关政策法规可以规范政府重大突发公共卫生事件信息公开行为，是信息公开质量的保障。《中华人民共和国传染病防治法》（1989年通过，2013年修订）规范了疫情信息管理工作，《中华人民共和国政府信息公开条例》（2008施行，2019年修订）规范了信息公开行为。有被访者提到虽然每一份公开信息的最后都会写上投诉电话为公众提供投诉通道，但是在文件上并没有告知最终责任人，意味着即使公众发现公开的信息有错误并且拨打了投诉电话，同样没有办法找到最终责任人为信息错误负责。

5.4.2 监督体系

政府对其收集的信息进行组织管理时，在政府自我监督和公众监督下，可以保证信息公开高效地完成。但有被访者认为目前很少有公众行使针对信息公开的监督权，公众缺乏参与监督途径，导致公众并不了解信息公开的真实性，监督力度难以控制。

5.4.3 舆论压力

新冠肺炎疫情期间，国外舆论环境对中国十分不友好，政府以公开、透明的原则形成一个透明、公正的信息公开环境，将我国新冠肺炎的应对情况进行信息公开，以应对国外舆论的恶意诽谤。后疫情时代突发公共卫生事件信息公开应对压力增加，无疑能够推动信息公开质量提升。

5.4.4 区域差异

发达地区和不发达地区重大突发公共卫生事件信息公开的质量有明显的差异。经济不发达地区因经济发展存在差距，导致其政府配套的基础设施、投资于新技术的资金、具有新技术应用能力的员工、员工的信息公开意识等均稍逊于经济发达地区，导致信息公开的及时性、丰富性、信息内容的知识性逊于经济发达地区。如有被访者指出在通化的疫情发生反复时，当地居民可以明显感受到其信息公开的速度和质量与上海、北京等经济发达地区的信息公开情况有差距。

5.5 影响因素之间的作用关系

公开主体、公开信息、社会环境及信息技术 4 个维度之间均有密切联系,共同构建了公众视角下重大突发公共卫生事件信息公开质量影响因素框架。社会环境的状况和信息技术的好坏都会对公开信息和公开主体产生影响,从而影响重大突发公共卫生事件信息公开质量。构建良好的社会环境是良好信息公开质量的保障,政策、监督体系的保障既影响公开主体的公开行为和公开方式,也影响公开信息的组织。信息技术在其中的应用,为政府在信息获取、存储及公开的每一个环节提供技术保障,同时还可以提升信息本身的知识性,完善公开主体的公开方式、引导和管控能力。综上所述,公开信息、公开主体、社会环境及信息技术,都对信息公开质量产生深刻的影响,这 4 个维度不是独立存在,而是彼此之间有着密切联系。在分析重大突发公共卫生事件信息公开质量影响因素时,既要了解不同影响因素对信息公开质量的影响,也要了解影响因素彼此之间的联系。

6 结语

相较于以往的研究,公众视角下后疫情时代重大突发公共卫生事件信息公开质量因素存在一定差异,如事前公开信息的安抚性;事中舆论、谣言的管控和引导,相关专业知识的故事性;事后的信息总结性;运用信息技术提升信息公开内容的知识含量和公开方式的智能化等。这些都是后疫情时代重大突发公共卫生事件信息公开质量的特有要素。而这些在现有的基于文本解释突发公共卫生事件信息公开质量影响因素的研究中未得到充分挖掘。

本文根据重大突发公共卫生事件信息公开质量,结合信息生态理论和危机管理理论,揭示了重大突发公共卫生事件信息公开质量的影响因素,探索各要素之间的关系,并构建影响因素模型。本文在直接影响和中介影响层面阐明了重大突发公共卫生事件信息公开质量影响因素的相互关系、逻辑框架和新的逻辑变量。同时本文也具有一定局限性:首先,仅基于信息生态理论考虑了公开主体、信息本身、信息技术、社会环境对信息公开质量的影响,是否还有其他影响变量,仍需深入研究。其次,本研究通过质性研究方法分析重大突发公共卫生事件信息公开质量影响因素,缺少定量分析,在后续研究中,将对重大突发公共卫生事件信息公开质量影响因素进行实证探索,为重大突发公共卫生事件提升信息公开质量提供理论和实践指导。

参考文献:

[1] 桑新民. 后疫情时代:探究返璞归真的教育创新系统工程[J]. 广西师范大学学报(哲学社会科学版), 2020,56(5):45-58.
[2] 袁维海. 突发事件管理中的政府信息公开[J]. 中国行政管理, 2011(1):66-69.
[3] 贺军,蒋新辉. "互联网+"时代突发事件中政府信息公开研究综述[J]. 电子政务,2017 (7):99-107.
[4] MAXWELL T A. The public need to know: emergencies, government organizations, and public information policies[J]. Government information quarterly, 2003, 20(3): 233-258.
[5] 王移霖,高萍,高慧军. 三角互动沟通模式在公共危机事件的应用研究——以天津滨海新区危险品仓库爆炸事故为例[J]. 阴山学刊,2016,29(5):88-92.
[6] 韩玮,陈樱花,陈安. 基于 KANO 模型的突发公共卫生事件信息公开的公众需求研究[J]. 情报理论与实践, 2020,43(5):9-16.
[7] 涂晓芳,王逸琪. 突发公共卫生事件政府应对的信息传导研究[J]. 北京航空航天大学学报(社会科学版),2020,33(5):63-70.
[8] 朱晓峰,叶许婷,张琳. 新时代下的微政务信息公开质量优化研究[J]. 情报科学,2019,37(2):70-76.
[9] 莫祖英,侯征,寇爱萍. 基于政策分析的政府公开信息质量保障措施研究——以贵州省为例[J]. 情报探索,2020(6):93-100.
[10] DAVES S S,PARDO T A,CRESSWELL A M. Designing electronic government information access programs: a holistic approach[J]. Government information quarterly,2004,21(1):3-23.
[11] 唐琼,陈思任. 美国联邦政府信息质量保障政策体系及其借鉴[J]. 情报理论与实践, 2018,41(4):155-160.
[12] 王云娣. 我国政府信息公开质量保障机制研究[J]. 浙江师范大学学报(社会科学版), 2016,41(6):81-87.
[13] RIESENER M,DÖLLE C, SCHUH G, et al. Framework for defining information quality based on data attributes within the digital shadow using LDA[J]. Procedia CIRP,2019,83:304-310.
[14] 徐文强,刘春年,周涛. 大数据环境下应急信息质量评估体系研究[J]. 图书情报工作, 2020,64(2):52-58.
[15] 莫祖英,白清礼,马费成. "政府公开信息质量"概念及内涵解析[J]. 情报杂志,2015, 34(10):151-155,116.
[16] 李函珂,何阳. 中国政府信息公开质量注意力研究——基于政策文本的分析[J]. 图书馆,2021(8):25-32.
[17] KLISCHEWSKI R, SCHOLL H S. Information quality as a common ground for key players in E-government integration and interoperability[C]//Proceedings of the 39th Hawaii international conference on system sciences. Piscataway: IEEE,2006:72-82.
[18] HARRIES K. Information ecology[J]. International journal of infor-

mation management,1989,9(4):289-290.
[19] 蒋知义,曹丹,谢伟亚.信息生态视角下在线健康社区用户信息共享行为影响因素研究[J]. 图书馆学研究, 2020(21):32-44.
[20] 孙多勇,鲁洋.危机管理的理论发展与现实问题[J].江西社会科学,2004(4):138-143.
[21] 陈娟, 邓胜利. 社会化问答平台用户体验影响因素实证分析——以知乎为例[J].图书情报工作,2015,59(24):102-108.
[22] 蒋立兵,万力勇, 陈佑清.面向用户体验的微课设计框架构建与应用[J].电化教育研究,2017,38(2):122-128.
[23] 张敬伟,马东俊.扎根理论研究法与管理学研究[J].现代管理科学,2009,(2):115-117.

作者贡献说明:

肖诗依:撰写论文,修改论文;

文庭孝:提出论文研究思路,修改论文。

Analysis of the Influencing Factors of the Information Disclosure Quality of Major Public Health Emergencies in the Post Epidemic Era: From User Perspective

Xiao Shiyi　Wen Tingxiao

Department of Biomedical Information, Central South University, Changsha 410013

Abstract: [**Purpose/significance**] Open and transparent information is the most effective way to deal with the information epidemic, quality is its lifeline, taking the quality of information disclosure as the starting point for the effectiveness inspection of the response to COVID-19 pandemic, this paper explores the influencing factors that affect the quality of information disclosure of major public health emergencies, and provides references for improving the quality of information disclosure of major public health emergencies. [**Method/process**] Based on the user experience, the original data was obtained through semi-structured interviews. Then combining the ecology theory and crisis management theory, it sort out the relationship between the factors influencing the quality of information disclosure of major public health emergencies in the post epidemic era from the public perspective by exploratory research method, and constructed a theoretical model. [**Result/conclusion**] This paper expounds the influence and mechanism of the core factors of subject, information, information technology and environmental factors on information disclosure of major public health emergencies in the post epidemic era. And the unique elements of information disclosure quality of major public health emergencies in the post epidemic era are the appeasement of information disclosure in advance, the story of relevant professional knowledge in the event, the summary of information after the event, the use of information technology to enhance the knowledge of information disclosure content and intelligent disclosure methods, which provide a theoretical and practical guidance to further improve the information disclosure quality of major public health emergencies.

Keywords: the post epidemic era　major public health emergencies　grounded theory　influencing factors